MADRID
políticas de vivienda

emvs
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO

Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

INFORMACIÓN DE RELEVANCIA DEL DOCUMENTO

TÍTULO DE LA NORMA	Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral
CATEGORÍA	Protocolo
ÓRGANO DE ELABORACIÓN y SEGUMIENTO	Departamento de RRHH Delegada de Protección de datos y Compliance officer.
ÓRGANO DE APROBACIÓN	Dirección EMVS y Representantes Sindicales
VERSIÓN VIGENTE	02
FECHA DE APROBACIÓN	Junio 2025
PUBLICADA Y ACCESIBLE EN	Intranet

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO Y REVISADO POR	APROBADO POR	RESUMEN DE CAMBIOS
02	Abril 2025	Departamento de RRHH Delegada de Protección de datos y Compliance officer.		Revisión del documento
01	Octubre 2023	Departamento de RRHH Dirección de Transparencia, Cumplimiento y Protección de Datos		Creación del documento

ÍNDICE

INFORMACIÓN DE RELEVANCIA DEL DOCUMENTO 2

CONTROL DE MODIFICACIONES 2

1. COMPROMISO DE LA EMVS EN LA GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL 4

2. MARCO NORMATIVO 5

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y COMPROMISOS 7

   a) Principios 7

   b) Compromisos 8

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN 9

5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO 10

   a) Formación e información 10

   b) Difusión e información dirigida al personal y sus representantes 11

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES 12

7. DEFINICIÓN, TIPOS, FASES Y GRADOS DE ACOSO 12

   a) Definición de acoso laboral 12

   b) Tipos de acoso en el entorno laboral 13

   c) Desarrollo del conflicto hasta el acoso 13

   d) Grados de Acoso 14

8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN 15

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO 21

ANEXOS 23

   ANEXO I - LISTADO ORIENTATIVO DE CONDUCTAS QUE PUEDEN O NO SER CONSIDERADAS ACOSO LABORAL 23

   ANEXO II - REFERENCIAS NORMATIVAS 27

1. COMPROMISO DE LA EMVS EN LA GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL

La Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid, (en adelante EMVS), es una empresa que opera en base a una serie de principios y valores éticos recogidos y respaldados en su Código Ético y de Conducta aprobado por su Consejo de Administración el 9 de diciembre de 2020, además de por todas las normas y procedimientos que componen su Programa de Cumplimiento Normativo. En este marco, la EMVS reconoce como principio básico de actuación, el derecho de todas aquellas personas que prestan servicio en su ámbito a recibir un trato respetuoso y digno. Ello implica la necesidad de prevenir, y en su caso erradicar, aquellos comportamientos que puedan considerarse constitutivos de acoso en el ámbito laboral.

El artículo 6 de su Código Ético y de Conducta, el Compromiso con los derechos de las personas trabajadoras y la prevención de riesgos laborales, establece que *"el acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal, son inaceptables en la EMVS, y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo. La EMVS asume la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo libre de discriminación y de cualquier conducta que suponga acoso de cualquier tipo en el ámbito laboral. Todas las quejas de acoso serán tratadas con la máxima confidencialidad. Toda persona que crea haber sido acosada, debe informar de la supuesta conducta de manera inmediata, a su superior jerárquico y/o a través del Canal Interno de Información."*

Implantar este Protocolo, así como informar y formar a la plantilla sobre su implantación, ayuda a prevenir conductas constitutivas de acoso laboral y, define las vías adecuadas para atender esta información suministrada por parte de las personas trabajadoras, a través del Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.

Este Protocolo para la prevención y actuación en materia de acoso laboral, ha sido elaborado por la Dirección de la EMVS, con el consenso de la representación legal de las personas trabajadoras con el fin de ser implementado y conocido por el conjunto de la plantilla de la EMVS.

Fecha 16 de junio de 2025 (la de aprobación del Protocolo o la de Comunicación a la plantilla)

2. MARCO NORMATIVO

Desde la perspectiva normativa, la **Constitución Española** reconoce, en su artículo 10, la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes y el libre desarrollo de la personalidad como fundamentos del orden político y de la paz social. Asimismo, proclama en el artículo 14 la igualdad de todos los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Además, se reconoce que todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes, en su artículo 15, y garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en su artículo 18.

Por lo que se refiere al ámbito laboral, el texto refundido de la **Ley del Estatuto de los Trabajadores aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre**, reconoce en su artículo 4, entre otros, el derecho de los trabajadores a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.

Por otra parte, la reforma del **Código Penal** operada a través de la **Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio**, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre, del Código Penal, señala, en el apartado XI del Preámbulo, que "dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico y hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille a quien lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad. Con ello quedarían incorporadas en el tipo penal todas

aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas". Así, en la regulación del Código Penal se sanciona en el artículo 173, con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), a los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima.

En el marco de la **normativa europea**, la Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996, se refiere al acoso laboral como aquellos "actos condenables o explícitamente hostiles dirigidos de modo repetitivo contra todo asalariado en el lugar de trabajo", y las Directivas 43/2000/CE y 78/2000/CE lo consideran una "conducta discriminatoria" que atenta contra la dignidad de la persona y crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo.

En el **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo**, del 15 de diciembre de 2006, los representantes de los empresarios y de los trabajadores reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no serán tolerados precisando que se especifiquen los procedimientos a seguir cuando se presenten tales casos. Como consecuencia del citado Acuerdo Marco, el Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015 aprobó el protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, la **Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales**, dispone que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

La protección a los informantes en el entorno laboral y el procedimiento para la efectiva implantación del Sistema Interno de Información se encuentra recogida en la **Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción**

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

En el presente Protocolo se establece un marco sobre el acoso laboral y la actuación para hacer frente al mismo dentro de una visión preventiva saludable que dificulte el surgimiento de situaciones de acoso. Considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a las personas directamente afectadas, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la empresa, llegando en ciertos casos a tener su origen en la organización del trabajo, la EMVS, se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las situaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios y compromisos:

a) Principios

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.

- Todas las conductas de acoso, constituyen no solo una afrenta al trato equitativo sino también una conducta grave, conducta que no será tolerada.

- El personal de la EMVS tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.

- La EMVS garantiza a todas las personas empleadas el derecho a invocar los procedimientos previstos en el presente Protocolo, sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable, teniendo en cuenta lo establecido en Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

b) Compromisos

- A que todas las personas trabajadoras tengan el **derecho y la obligación de relacionarse entre sí con un trato cortés, respetuoso y digno**. Por su parte, las personas responsables de las distintas direcciones y/o departamentos de la EMVS deberán garantizar un **entorno laboral libre de todo tipo de acoso** en sus respectivas áreas

- A potenciar las **evaluaciones de riesgos psicosociales**, en los términos previstos en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales vigente, prestando especial atención a los riesgos que puedan facilitar las conductas de acoso con el fin de actuar en la eliminación o control del riesgo en origen.

- Que ante el conocimiento de conductas que puedan ser catalogadas de acoso laboral, según lo establecido en este Protocolo, la EMVS **reaccione** inmediatamente poniendo en marcha el mismo.

- A i**nvestigar,** por parte del Comité de Ética y Cumplimiento, como órgano responsable del Sistema Interno de Información, toda la información y/o quejas en materia de acoso. La instrucción del expediente se resolverá aplicando el procedimiento establecido en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información, preservando en todo momento el derecho a la **intimidad y confidencialidad** de las personas involucradas.

- Conforme indica el Art. 5.3 del Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información *"De manera excepcional, cuando la investigación así lo requiera y atendiendo a la especificidad de los hechos comunicados, la EMVS deberá facilitar al Órgano Responsable*

del Sistema de Información y/o al/a la Instructor/a la posibilidad de contar con el apoyo de expertos/as o peritos/as externos/as especializados/as".

- A **proteger**, por un lado, a la persona que informa, ya que deberá ser tratada con respeto, no pudiendo ser objeto de extorsión, penalizaciones, intimidación, trato injusto, discriminatorio y desfavorable y, por otro, se garantizará la presunción de inocencia de la persona sobre la que se informa, todo ello en cumplimiento a lo establecido en la Ley 2/2023 de 23 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- A **sancionar** a quien resulte responsable de una conducta de acoso.
- A la incorporación del presente Protocolo y las actuaciones que se contemplen o deriven del mismo, al Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- A apoyar y asesorar a quienes, después de seguir el procedimiento establecido, quede probado que sufrieron alguna de esas conductas con la finalidad de que recuperen su proyecto de vida personal y profesional.
- A asesorar a quienes presenten una denuncia o queja de acoso o violencia.
- Fomentar las claves necesarias para **concienciar y** por tanto **prevenir** cualquier acto de acoso laboral.
- Implementar y mantener una estrategia de **formación** e información sobre prevención de este tipo de acoso para toda la plantilla.
- Que la aplicación del Protocolo sea un proceso rápido, **sencillo y accesible** a todo el personal.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo se aplica, según el Art. 3.2 del Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información, a las personas que informen sobre infracciones en el contexto laboral o profesional de la EMVS, comprendiendo en todo caso:

- Al personal de la EMVS, Alta Dirección y miembros del Consejo de Administración.
- Al personal de las empresas contratistas, subcontratistas y proveedores.
- A las personas que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenidas en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, a todas las personas voluntarias, becadas y/o trabajadoras, así como a todas aquellas personas cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

También se aplicarán las medidas de protección incluidas en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información:

- A los/as representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante, así como a otras personas que les asistan.
- A las personas físicas relacionadas con el/la informante, familiares o compañeros/as de trabajo, que puedan sufrir represalias.
- A las personas jurídicas para las que trabaje o con las que mantenga cualquier tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa.

5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO

a) Formación e información

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo, es necesario desarrollar estrategias preventivas específicas que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso. A este respecto, se planificarán, promoverán y ejecutarán programas específicos dirigidos a:

1. Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.

2. Integrar en la formación continua de los mandos, aspectos que coadyuven a la detección y abordaje de este tipo de cuestiones.

3. Organizar actividades informativas específicas para colectivos de responsables, involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la empresa en cuanto a la intolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.

4. Integrar los principios definidos y los compromisos de la empresa, de forma transversal, en la formación continua.

5. Con carácter anual, planificar actuaciones, mecanismos y estrategias preventivas para tratar de resolver los conflictos en su origen.

b) Difusión e información dirigida al personal y sus representantes

Con el fin de garantizar el conocimiento por parte del personal que desarrolla su actividad en la EMVS y promover una cultura preventiva y de "tolerancia 0" al acoso, además de las indicadas, se desarrollarán las siguientes actuaciones:

1. Difusión de este Protocolo, a través de la intranet y de otros medios de difusión.

2. Elaboración y difusión de documentos divulgativos sobre prevención del acoso laboral y las medidas preventivas.

3. Realización de sesiones de información para el personal de la empresa y sus representantes, para explicarles sus derechos, las normas que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar este Protocolo. Asimismo, se informará de las responsabilidades en las que se podrá incurrir, en caso de denuncias falsas o improcedentes.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

En la aplicación de este Protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes derechos y obligaciones básicos de los trabajadores de la EMVS ante cualquier tipo de acoso:

- Cualquier persona de la empresa, podrá informar sobre los posibles casos de acoso que conozca.
- La persona afectada por un hecho de acoso tiene derecho a denunciarlo y tendrá derecho a obtener respuesta por la EMVS.
- Toda persona responsable de la empresa está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso en el ámbito de su competencia.
- El Comité de Ética y Cumplimiento, como Órgano Responsable del Sistema Interno de Información, tramitará e investigará todas las informaciones y/o quejas en materia de acoso. La instrucción del expediente se resolverá aplicando el procedimiento establecido en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.

7. DEFINICIÓN, TIPOS, FASES Y GRADOS DE ACOSO

a) Definición de acoso laboral

El acoso laboral consiste en la exposición de conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, desde una posición de poder no necesariamente jerárquica, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio que perturbe la vida laboral de la víctima.

Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo, suponiendo un atentado a la dignidad de la persona y un riesgo para su salud.

Es, por tanto, una conducta que reúne las siguientes condiciones:

- Que la finalidad pretendida o propiciada directamente sea crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima, perjudique o no su integridad psíquica o desentenderse de su deber de protección en tal sentido.
- Que se hayan causado, se estén causando o se puedan causar unos daños psíquicos.
- Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática y repetitiva.
- Que esta situación se haya mantenido durante un período de tiempo prolongado.

También se considera como tal, el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad, siempre que reúna las condiciones anteriores.

b) Tipos de acoso en el entorno laboral

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

- Acoso descendente: presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por una persona con superioridad jerárquica sobre una o más personas.
- Acoso horizontal: presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por una o varias personas sobre uno/a de sus compañeros/as.
- Acoso ascendente: presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por una o varias personas sobre su responsable jerárquico/a.

c) Desarrollo del conflicto hasta el acoso

El acoso como una situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo es un proceso en el que pueden sucederse varias fases:

- **Fase inicial:** el fenómeno suele empezar de forma anodina como un cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutra o positiva. La persona

objeto de acoso comienza a ser criticada por la forma de hacer su trabajo u otras motivaciones. Al principio, las personas presuntamente acosadas no quieren sentirse ofendidas y pueden no tomarse en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña a la víctima la cual no entiende lo que está pasando, teniendo dificultades para organizar conceptualmente su defensa.

- **Fase de conflicto:** aparición de disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, fricciones personales. Una relación interpersonal buena o neutra, cambia bruscamente a una negativa.

- **Fase de estigmatización:** comienza con la adopción por una de las partes en conflicto de las distintas conductas definitorias de acoso. Lo que al principio ha podido ser un conflicto entre dos personas, puede llegar a convertirse en un conflicto de varias personas a la vez contra una sola con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. Las agresiones se tornan cotidianas, se multiplican y toman distintas formas La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte de la persona afectada, de otros/as compañeros/as e incluso de la dirección.

- **Fase de intervención desde la organización:** se lleva a cabo cuando se adoptan por la unidad competente las medidas necesarias, dentro del marco organizativo encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre las partes implicadas, etc.) y a la protección de la persona afectada.

- **Fase de marginación o exclusión de la vida laboral:** en este período la persona compatibiliza su trabajo con bajas de larga duración. En esta situación, subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psíquicos y sociales.

d) Grados de Acoso

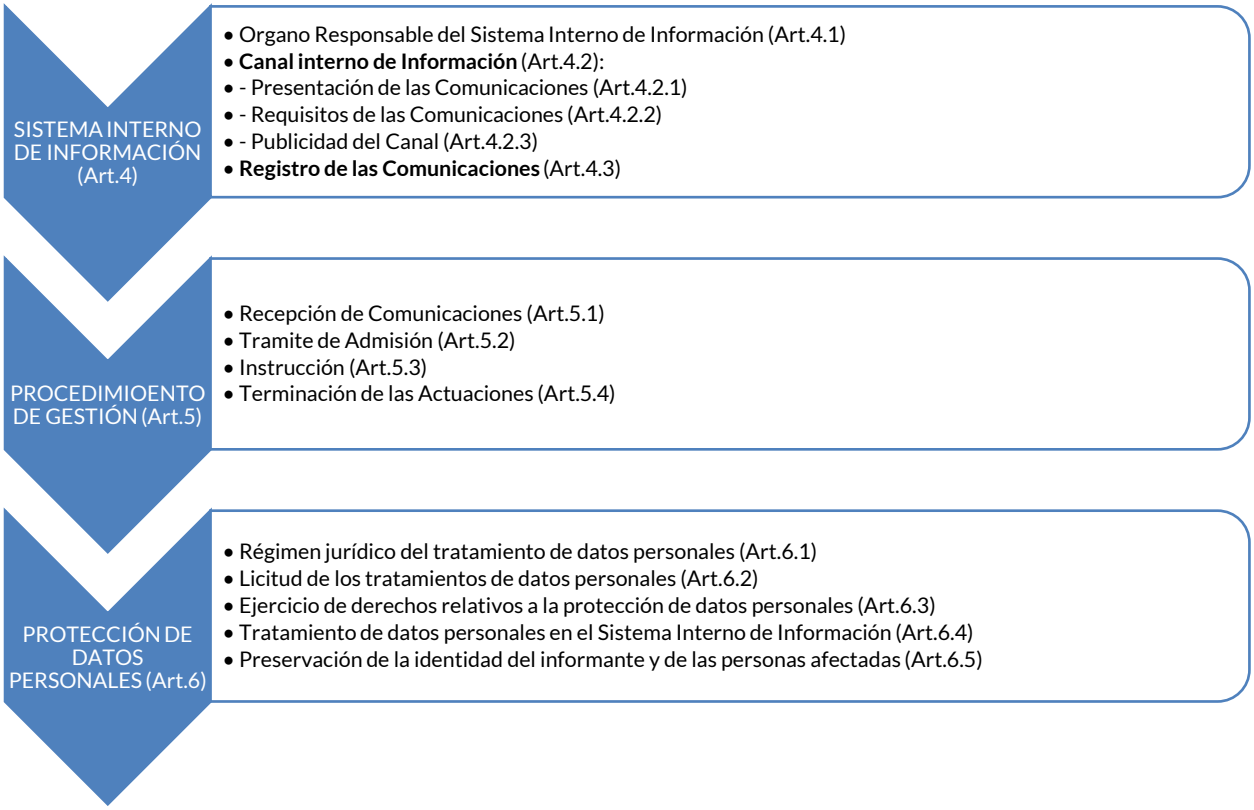
En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Podemos distinguir tres grados:

- **Primer grado:** la víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.
- **Segundo grado:** resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa. La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo.
- **Tercer grado:** la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. La familia y amistades son conscientes de la gravedad del asunto.

8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El Procedimiento de Actuación para las informaciones sobre acoso laboral, será el establecido en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.

A continuación, se hace referencia a los distintos artículos del Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información que se tendrán en consideración para la gestión y tramitación de cualquier información por acoso laboral de la que se tuviera conocimiento en la EMVS:



De manera esquematizada, se indican a continuación las fases y plazos que se seguirán para llevar a cabo los procedimientos de actuación desde la presentación de las comunicaciones hasta la terminación de las actuaciones.

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (Art. 4)

El órgano responsable del Sistema Interno de Información es la Delegada de Protección de Datos y Compliance Officer.

Canal Interno de Información (Art.4.2)

1. Canal Interno de Información: Presentación de las Comunicaciones (Art. 4.2.1)

- **Por escrito**:
  - ✓ Correo postal - sede EMVS
  - ✓ Buzón físico 4ª planta sede EMVS

- ✓ Acceso a Plataforma:
  - ➢ Web: Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid Sistema de comunicaciones | Inicio - Canal Interno de Información EMVS
  - ➢ Intranet: Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid Sistema de comunicaciones | Inicio - Canal Interno de Información EMVS

- **Verbalmente:**
  - ✓ Mensaje de voz, a través de la Plataforma:
    - ➢ Web: Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid Sistema de comunicaciones | Inicio - Canal Interno de Información EMVS
    - ➢ Intranet: Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid Sistema de comunicaciones | Inicio - Canal Interno de Información EMVS
  - ✓ Reunión presencial con el Responsable del Sistema (a solicitud del informante). Plazo máximo 7 días desde la solicitud

2. Requisitos de las Comunicaciones (Art. 4.2.2)

- Las Comunicaciones podrán presentarse mediante la identificación del informante o de forma anónima
- Las Comunicaciones verbales se documentarán, previo consentimiento del informante, mediante:
  - Grabación de la conversación en formato seguro, duradero y accesible
  - Transcripción completa y exacta. Se ofrecerá la posibilidad de comprobación, rectificación y aceptación mediante la firma de la transcripción de la conversación.
  - El Tratamiento de los datos personales se hará conforme al Reglamento (UE) 2016/679.
- Además, se informará a los usuarios sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y órganos u organismos de la Unión Europea.

Registro de las comunicaciones (Art.4.3)

3. Registro de las Comunicaciones (Art. 4.3)

En el Libro Registro (gestionado por el Responsable del Sistema) se recogerán las informaciones recibidas y las investigaciones internas. De cada expediente abierto se registrará:

- Fecha de recepción

- Código de identificación
- Actuaciones desarrolladas
- Medidas adoptadas
- Fechas de cierre

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN (Art. 5)

Este procedimiento no puede exceder de un plazo superior a 3 meses desde que la información es registrada, excepto en casos de especial complejidad en los que se podrá ampliar otros 3 meses adicionales.

4. Recepción de las Comunicaciones (Art.5.1)

- La información puede presentarse por cualquiera de los canales previstos en el Procedimiento.
- En caso de presentación verbal, se grabará en formato seguro o se hará una transcripción completa y exacta facilitando al informante su comprobación, rectificación y aceptación mediante la firma de la transcripción de la conversación.
- Sólo tendrá acceso a los canales internos de información el Responsable del Sistema, que dará traslado de los asuntos recibidos a los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento.
- Incorporación al Libro-Registro de la información presentada por el Responsable del Sistema.
- Acuse de recibo al informante por el Responsable del Sistema en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción, salvo renuncia expresa o riesgo de comprometer la protección del informante.

5. Trámite de Admisión (Art.5.2)

Análisis preliminar por el Comité de Ética y Cumplimiento (Órgano Responsable del Sistema Interno de Información) en un plazo máximo 10 días hábiles desde registro de la información, este podrá:

✓ **Inadmitir la Comunicación**:

- Hechos carezcan de verosimilitud o veracidad.
- Hechos no sean constitutivos de infracción en el contexto de este procedimiento.
- Comunicación carezca de fundamento o existan indicios razonables de haberse obtenido mediante la comisión de un delito (remisión al Ministerio Fiscal).
- La comunicación no contenga información nueva ni significativa respecto a infracciones en procedimientos concluidos.

✓ **Admitir a trámite la Comunicación**

- Posibles hechos constitutivos de delito: trasladar la información a la Dirección para su remisión al Ministerio Fiscal.
- La admisión a trámite se comunicará al informante en los 5 días hábiles siguientes (salvo que sea anónima o haya renunciado a ser informado).
- El Órgano Responsable del Sistema Interno de Información nombrará Instructor y Secretario de entre sus miembros y comenzará proceso de instrucción.
- Plazo máximo de tramitación 3 meses.

6. Instrucción (Art. 5.3)

El Instructor y el Secretario realizarán las actuaciones encaminadas a comprobar la veracidad de la información:

- ✓ Garantizarán la información a la persona afectada
- ✓ Nunca se suministrará al sujeto afectado la identidad del informante
- ✓ Para garantizar el derecho a defensa, la persona afectada tendrá acceso al expediente, sin revelar la identidad del informante
- ✓ Excepcionalmente, cuando la investigación lo requiera, posibilidad de contar con apoyo de expertos.
- ✓ Si el Instructor estima que la información es insuficiente o incompleta, remitirá al informante, solicitud para que aporte información o documentación adicional. Plazo máx. 5 días desde recepción
- ✓ Deber de cooperación y secreto para todas las personas a las que les sea de aplicación este Procedimiento de Gestión o desarrollen actividades de investigación.

7. Terminación de las Actuaciones (Art. 5.4)

Concluidas las actuaciones, **emisión de informe** por el Instructor que contendrá:

- ✓ Código de identificación y fecha de Registro
- ✓ Exposición de los hechos relatados
- ✓ Actuaciones realizadas
- ✓ Clasificación de la comunicación

✓ Conclusiones alcanzadas

Elevación del informe por el Instructor al Comité de Ética y Cumplimiento (Órgano Responsable del Sistema Interno de Información), quien adoptará alguna de las siguientes decisiones:

✓ Archivo del expediente, notificado al informante y persona afectada

✓ Traslado a la Dirección para la adopción, por esta, de acuerdo de inicio de procedimiento sancionador, conforme al régimen disciplinario del Convenio Colectivo de la EMVS, y/o remisión al Ministerio Fiscal o autoridad competente.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (Art. 6)

8. Régimen jurídico del tratamiento de datos personales (Art.6.1)

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, 27 de abril de 2016.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos de personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

9. Tratamiento de datos personales en el Sistema Interno de Información (Art. 6.4)

- El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Información queda limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:
  - ✓ El responsable del Sistema
  - ✓ Los miembros del Órgano Responsables del Sistema Interno de Información
  - ✓ El responsable de los Servicios Jurídicos
  - ✓ El responsable de los Recursos Humanos
  - ✓ Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen
  - ✓ El Delegado de Protección de Datos
- También pueden tener acceso otras personas en caso de adopción de medidas correctoras, disciplinarias o legales o para tramitación de procesos sancionadores o penales.

- Nunca serán tratados datos personales que no sean necesarios para la finalidad de este procedimiento y serán suprimidos inmediatamente, al igual que los datos de categorías especiales suministrados en la información cuyo tratamiento no esté amparado en un interés público esencial
- Los datos objeto del tratamiento sólo se conservarán en el Sistema Interno de Información el tiempo imprescindible hasta decidir si se inicia la investigación. Si trascurridos 3 meses no se ha iniciado la investigación se procederá a su supresión, salvo que su conservación sea para dejar evidencia del funcionamiento del Sistema Interno de Información.
- Si se acredita que alguna información suministrada no es veraz se suprimirá, salvo que la falta de veracidad constituya un ilícito penal, en ese caso se guardará hasta tramitar el procedimiento judicial.

10. Preservación de la identidad del informante y de las personas afectadas (Art. 6.5)

- Quien presente una comunicación ante el Sistema Interno de Información tiene derecho a que su identidad no sea revelada.
- Quienes reciban la información no obtendrán datos que permitan la identificación del informante, contando con medidas técnicas y organizativas para preservarla.
  La identidad del Informante sólo podrá ser comunicada a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal o a la Autoridad administrativa competente en el marco de un investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

El Comité de Ética y Cumplimiento recogerá en su Memoria Anual el número de expedientes tramitados, relacionados con el acoso laboral, informando de ello a la Dirección del a empresa, quien llevará a cabo el seguimiento del cumplimiento de las medidas adoptadas en relación con los expedientes tramitados, así como de la eficacia del presente Protocolo.

Este Protocolo se podrá revisar o modificar siempre que de su funcionamiento derive esta necesidad, surjan dudas interpretativas como consecuencia de su aplicación, o por imperativo legal.

ANEXOS

ANEXO I - LISTADO ORIENTATIVO DE CONDUCTAS QUE PUEDEN O NO SER CONSIDERADAS ACOSO LABORAL

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia una persona es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva.

En el acoso psicológico, lo habitual es que la persona que es víctima de una situación de acoso, sea objeto, en los términos precisados en este protocolo, de varias de las conductas que a continuación se describen.

A. Conductas que pueden entrar en la consideración de acoso laboral

a) **Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:**

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- Las limitaciones de forma continuada a la persona las posibilidades de hablar o intervenir en asuntos vinculados con su actividad.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar a la persona de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignar de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillar.
- El reparto de la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación al resto de empleados públicos de sus equipos de trabajo.
- La falta permanente de convocatoria a reuniones con sus compañeros.

- La no trasmisión de las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o su transmisión permanente de forma equivocada.
- El traslado continuo de órdenes contradictorias.
- La asignación con carácter habitual trabajos para los que la persona, o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- La prohibición al resto del personal que se relacionen con la persona o que se le facilite información sobre el trabajo.
- La atribución de errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos, de forma reiterada, ante la jefatura y en el interior y/o exterior de la unidad.

b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:

- Prohibir a las personas colaboradoras que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros.
- Rehusar la comunicación con una persona impidiéndola comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Menospreciar a una persona, no hacerle caso o no tomarla en consideración.

c) Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por la persona hostigadora.
- Propagar rumores sobre su vida personal.

d) Agresiones verbales:

- Gritos o insultos repetidos.
- Criticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

e) Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

f) Discriminaciones

- Los comentarios o comportamientos racistas.
- Los comentarios contrarios a la libertad ideológica, religiosa o a la no profesión de religión o credo.
- Los comentarios degradantes de la valía personal o profesional de las personas discapacitadas o comentario peyorativos sobre las personas maduras o jóvenes.
- Los comportamientos de segregación o aislamiento de las personas discriminadas.

B. Conductas que no son acoso laboral

Cuando se produzcan acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Pueden tratarse de auténticas situaciones de "riesgo psicológico en el trabajo", pero sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.

Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se

resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo)
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión - control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.
- Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado, entre otros.

ANEXO II - REFERENCIAS NORMATIVAS.

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 noviembre, del Código Penal.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Código Ético y de Conducta EMVS.
- Convenio Colectivo EMVS.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales EMVS
- Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de la EMVS.

Madrid, a 27 de junio de 2025

Firmado por: